



## PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Código: POP.0214.00

Sistema: TOTVS RM

Módulo: GESTÃO DE RELACION. COM O CLIENTE

Processo: SOLICITAR AJUSTE – DIRETOR



**CEUMA**  
GRUPO EDUCACIONAL  
CEUMA FAMAZ UNIEURO

Este Procedimento Operacional Padrão define as etapas necessárias de como Solicitar Ajuste de Ordem de Compra pelo Diretor no Sistema TOTVS RM.

### Índice

I. Etapa – Solicitar Ajuste.....	2
----------------------------------	---

ELABORAÇÃO
<ul style="list-style-type: none"><li>• _____</li><li>• Assistente de T&amp;D</li><li>• Maíra Lopes</li></ul>

APROVAÇÃO
<ul style="list-style-type: none"><li>• _____</li><li>• Coord. Desenv. de Sistemas</li><li>• Michel Cordeiro</li></ul>



## PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Código: POP.0214.00

Sistema: TOTVS RM

Módulo: GESTÃO DE RELACION. COM O CLIENTE

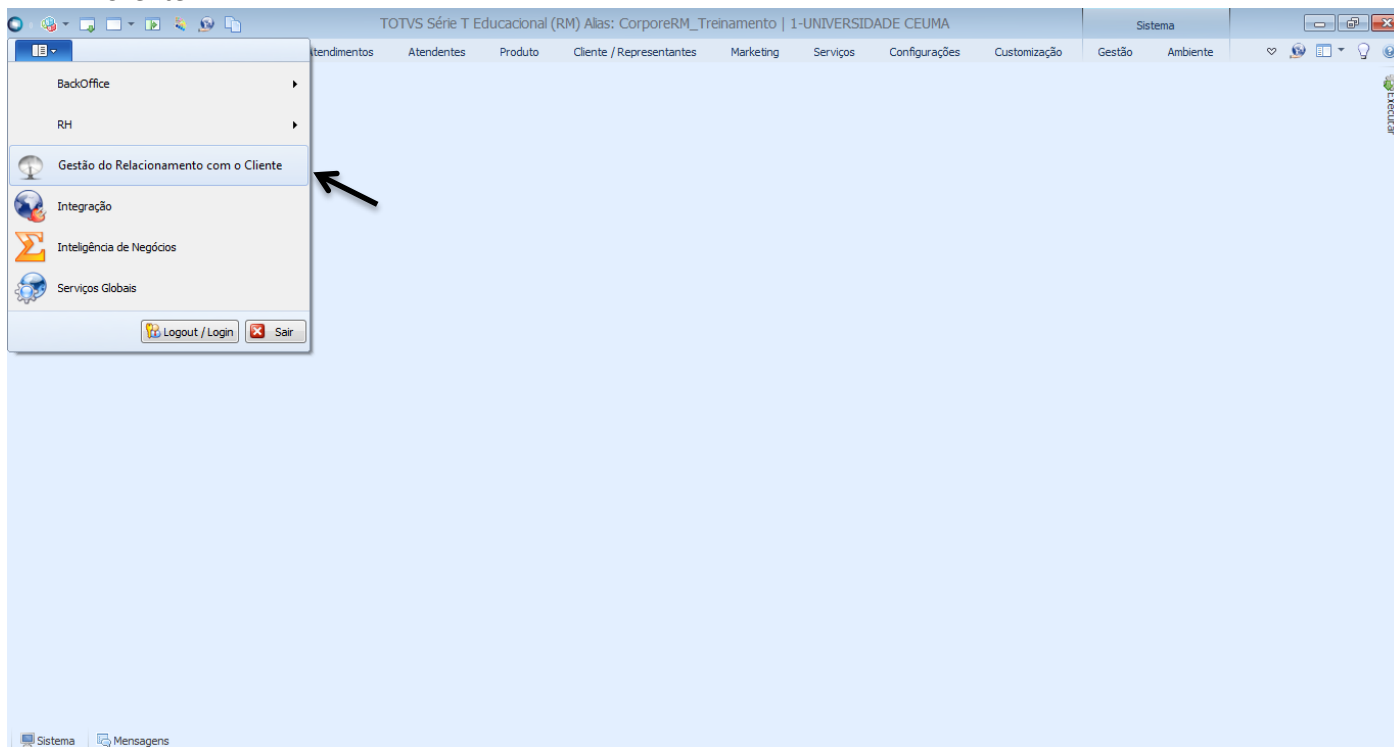
Processo: SOLICITAR AJUSTE – DIRETOR



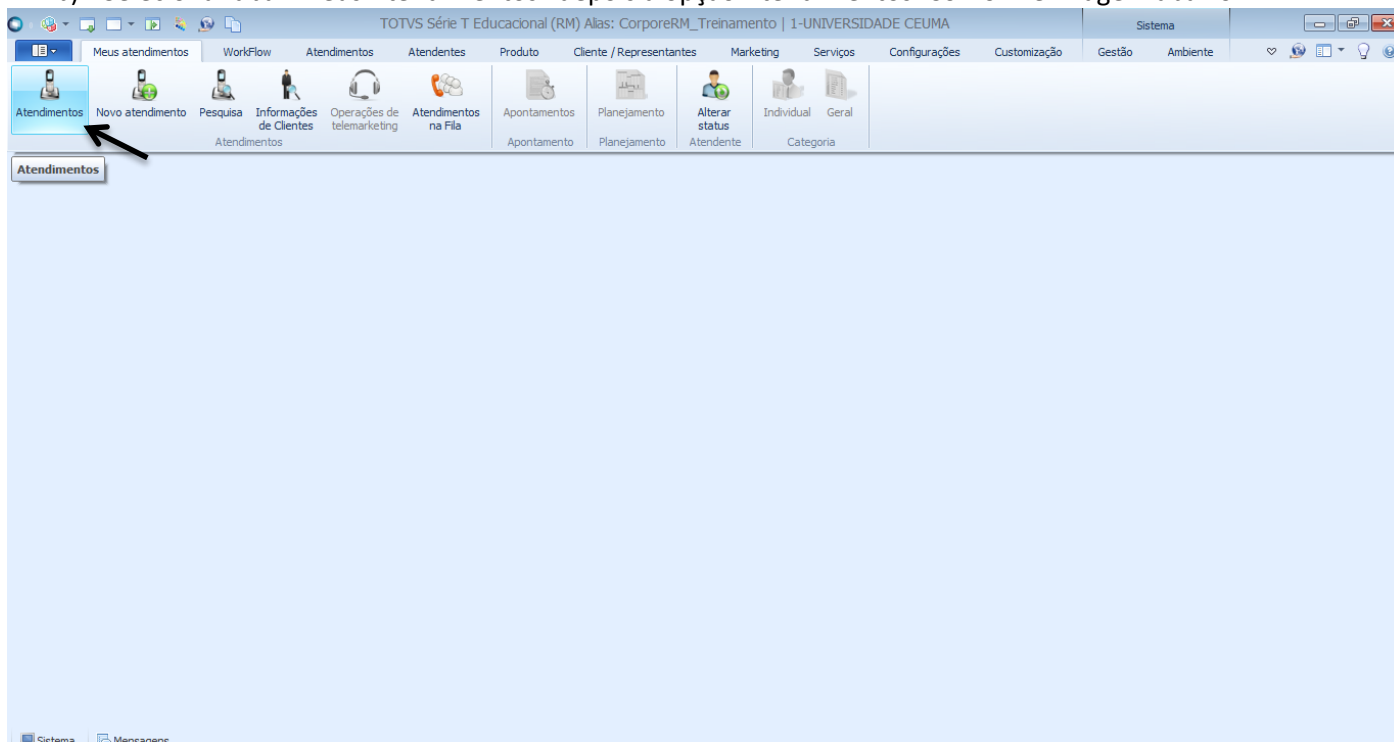
**CEUMA**  
GRUPO EDUCACIONAL  
CEUMA FAMAZ UNIEURO

### I. Etapa – Solicitar Ajuste

a) Acesse o Menu Principal, situado no canto superior esquerdo. Selecionar Gestão de Relacionamento com o Cliente.



b) Selecionar aba “Meus Atendimentos” depois a opção Atendimentos. Conforme imagem abaixo.





## PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Código: POP.0214.00

Sistema: TOTVS RM

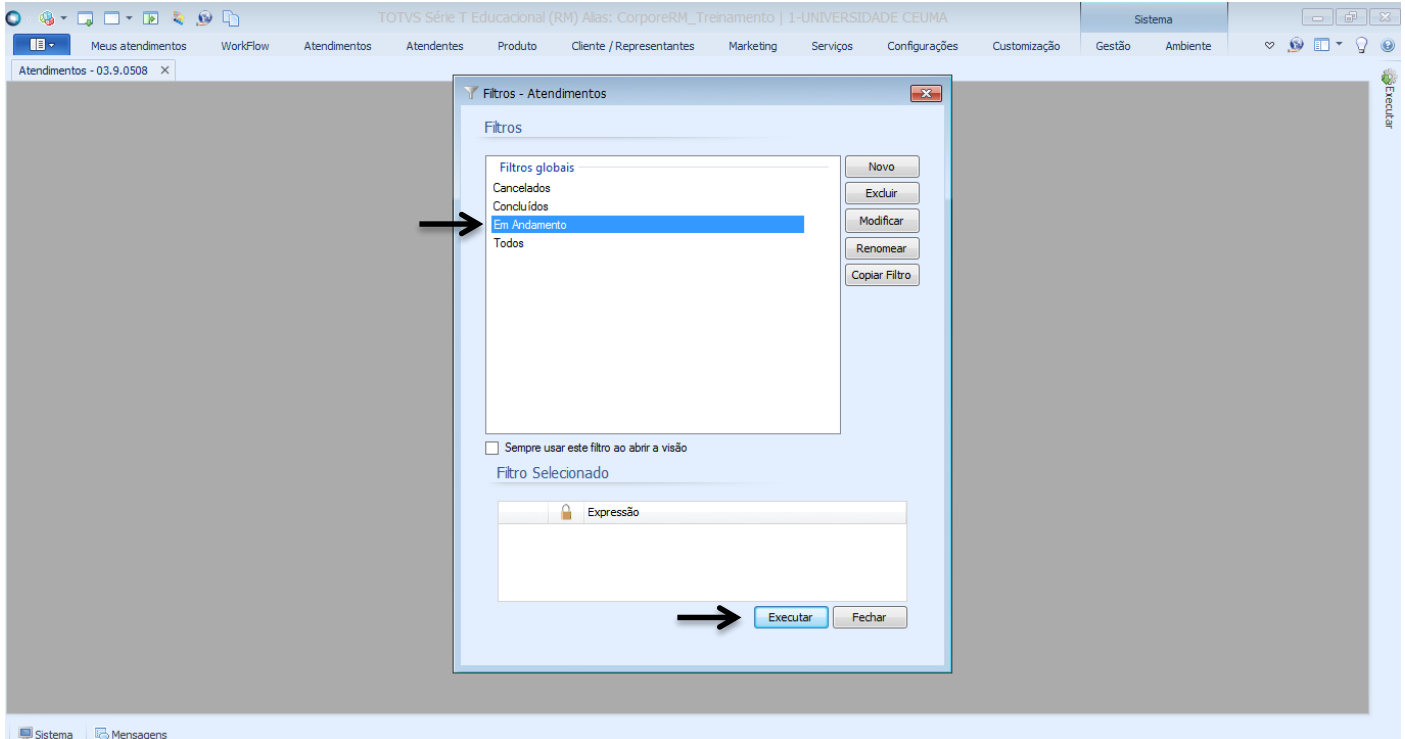
Módulo: GESTÃO DE RELACION. COM O CLIENTE

Processo: SOLICITAR AJUSTE – DIRETOR

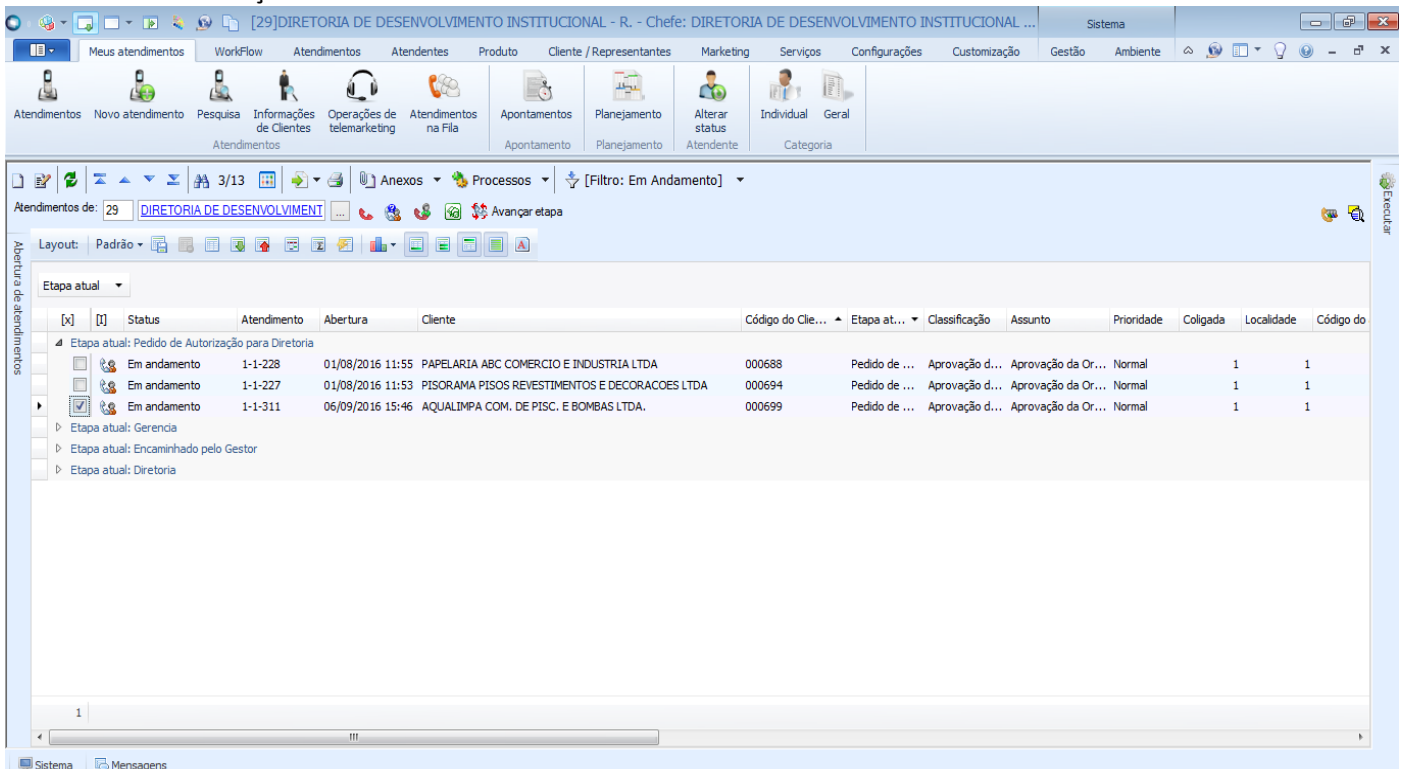


**CEUMA**  
GRUPO EDUCACIONAL  
CEUMA FAMAZ UNIEURO

- c) Escolha o filtro “Em Andamento” e clique no botão “EXECUTAR”. Serão apresentados os atendimentos que estão pendentes de análise.



- d) Aparecerão todos os atendimentos atribuídos ao Diretor. Deverá selecionar o atendimento para verificar suas informações clicando duas vezes sob o atendimento.





## PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Código: POP.0214.00

Sistema: TOTVS RM

Módulo: GESTÃO DE RELACION. COM O CLIENTE

Processo: SOLICITAR AJUSTE – DIRETOR



**CEUMA**  
GRUPO EDUCACIONAL  
CEUMA FAMAZ UNIEURO

- e) Ao abrir o Atendimento na aba “Identificação” poderá consultar qual o número do atendimento, o grupo de atendimento, o tipo de atendimento, código de classificação, a prioridade, o código do cliente/fornecedor e o assunto do atendimento. Essa aba é meramente a título de informação. Siga para a aba “Acompanhamento”.

A captura de tela mostra a interface do sistema TOTVS RM. No topo, há uma barra de menu com opções como 'Meus atendimentos', 'Workflow', 'Atendimentos', etc. Abaixo, há uma barra de ferramentas com ícones para 'Atendimentos', 'Novo atendimento', 'Pesquisa', etc. O painel principal é dividido em duas partes. À esquerda, há uma árvore de 'Abertura de atendimentos' com uma lista de etapas e status. À direita, há uma janela de detalhes do atendimento. No topo da janela, há uma barra de título 'Atendimentos: 1 - 1 - 311 - 03.9.0508'. Abaixo disso, há uma barra de ferramentas com ícones para 'Anexos', 'Processos', etc. O conteúdo principal da janela é dividido em abas: 'Identificação', 'Acompanhamento' e 'Dados Adicionais'. A aba 'Identificação' está selecionada e contém os seguintes dados: 'Pedido de Autorização para Diretoria (Em andamento)', 'Atendimento: 311', 'Grupo de atendimento: 3 | Aprovação de Movimentos', 'Tipo de atendimento: 11 | Aprovação de Ordem de Compra', 'Código de classificação: 00001 | Aprovação de Compras', 'Prioridade: Normal', 'Código do Cliente: 000699 | AQUALIMPA COM. DE PISC. E BOMBAS LT', e 'Assunto: Aprovação da Ordem de Compra Nº 000096'. No canto inferior direito da janela, há botões 'OK', 'Cancelar' e 'Salvar'. À direita da janela, há uma tabela com as seguintes colunas: 'Prioridade', 'Coligada', 'Localidade', 'Código do'. A tabela contém três linhas de dados:

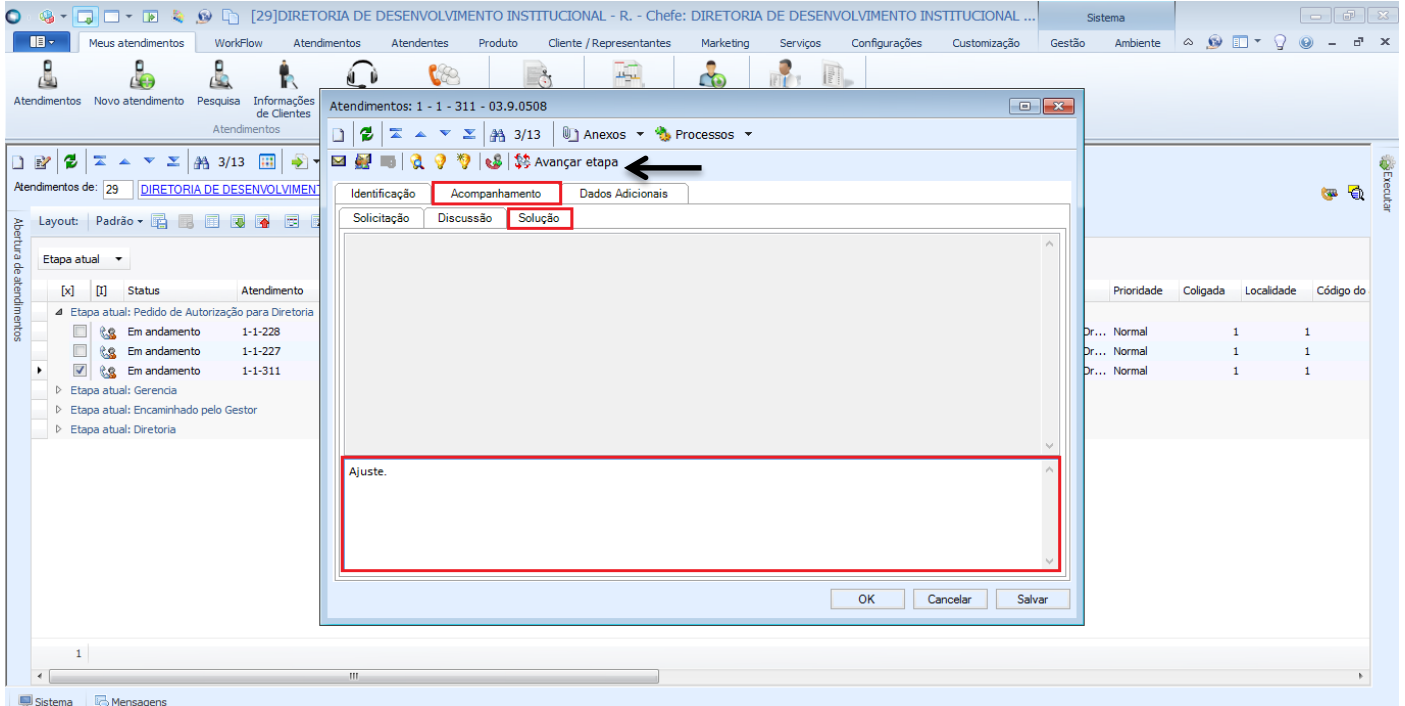
Prioridade	Coligada	Localidade	Código do
Dr... Normal	1	1	
Dr... Normal	1	1	
Dr... Normal	1	1	

- f) Na aba “Acompanhamento” → “Solicitação” terá as informações sobre a ordem de compra. Virão as seguintes informações: filial, centro de custo solicitante, número da ordem de compra, nome do produto, quantidade solicitada, preço unitário e valor total do pedido.

A captura de tela mostra a interface do sistema TOTVS RM, semelhante à anterior. No topo, há uma barra de menu e uma barra de ferramentas. O painel principal é dividido em duas partes. À esquerda, há uma árvore de 'Abertura de atendimentos'. À direita, há uma janela de detalhes do atendimento. No topo da janela, há uma barra de título 'Atendimentos: 1 - 1 - 311 - 03.9.0508'. Abaixo disso, há uma barra de ferramentas com ícones para 'Anexos', 'Processos', etc. O conteúdo principal da janela é dividido em abas: 'Identificação', 'Acompanhamento' e 'Dados Adicionais'. A aba 'Acompanhamento' está selecionada e contém a sub-aba 'Solicitação'. O conteúdo principal da sub-aba contém as seguintes informações: 'Filial: UNICRUMA - RENASCENÇA', 'Número: 000096', 'Centro Custo: 01.02.004 - Tecnologia da Informação - TI', 'Produto: GARRAFAO POLIPROPILENO CAPACIDADE 20L', 'Quant.: 20,0000 Preço: 4,00', e 'Total: 80,00'. No canto inferior direito da janela, há botões 'OK', 'Cancelar' e 'Salvar'. À direita da janela, há uma tabela com as seguintes colunas: 'Prioridade', 'Coligada', 'Localidade', 'Código do'. A tabela contém três linhas de dados:

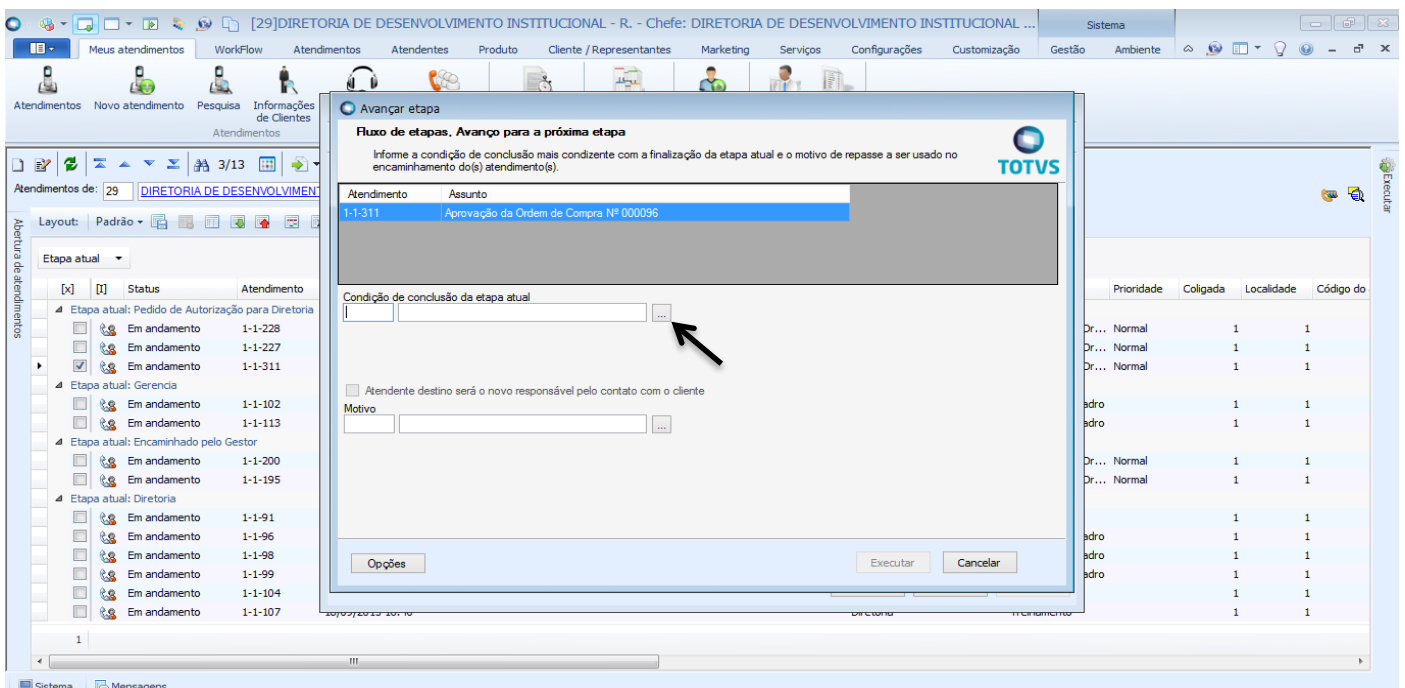
Prioridade	Coligada	Localidade	Código do
Dr... Normal	1	1	
Dr... Normal	1	1	
Dr... Normal	1	1	

- g) Na aba “Acompanhamento” → “Solução” há um campo em branco onde deverá escrever o motivo da solicitação de ajuste. Após colocar a justificativa deverá clicar no botão “Salvar” para salvar a informação. Após isso clique no botão “Avançar Etapa” indicado pela seta na imagem.



- h) Abrir o Assistente de Fluxo de Etapas. Deverá selecionar qual a condição de conclusão da etapa atual clicando no botão com reticências.

**Obs: Ao Solicitar Ajuste o atendimento é excluído e ocorre a reabertura da cotação.**



i) Escolha a opção – Solicitar Ajuste – e clique no botão “OK”.

Fluxo de etapas. Avança para a próxima etapa

Informe a condição de conclusão mais condizente com a finalização da etapa atual e o encaminhamento do(s) atendimento(s).

Atendimento	Assunto
1-1-311	Aprovação da Ordem de Compra Nº 000096

Condição de conclusão da etapa atual

Atendente destino será o novo responsável pelo contato com o cliente

Motivo

Opções

Executar Cancelar

Fluxo de etapas

Filtrar por: Status de conclusão da etapa

- Status de conclusão da etapa
- Autorizado para Compra
- Indeferido
- Solicitar Ajuste**

Limpar OK Cancelar

j) Após escolher a condição de conclusão da etapa os outros campos se preencherão automaticamente. Clique no botão “Executar” para concluir o fluxo da etapa.

Fluxo de etapas. Avança para a próxima etapa

Informe a condição de conclusão mais condizente com a finalização da etapa atual e o motivo de repasse a ser usado no encaminhamento do(s) atendimento(s).

Atendimento	Assunto
1-1-311	Aprovação da Ordem de Compra Nº 000096

Condição de conclusão da etapa atual

23 Solicitar Ajuste

Atendente destino será o novo responsável pelo contato com o cliente

Motivo

5 Ajustar Requisição

Ações da Etapa

Cancelar Movimento (Obrigatória)

Opções

Executar Cancelar



## PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Código: POP.0214.00

Sistema: TOTVS RM

Módulo: GESTÃO DE RELACION. COM O CLIENTE

Processo: SOLICITAR AJUSTE – DIRETOR



**CEUMA**  
GRUPO EDUCACIONAL  
CEUMA FAMAZ UNIEURO

k) O processo será executado.

The screenshot shows the TOTVS system interface. A dialog box titled 'Avançar etapa' is open, displaying 'Executando processo' and 'O processo está sendo executado'. A progress bar is visible, and a message at the bottom says 'Aguarde. O processo está na fila de execução....'. The background shows a list of attendances with the current one selected.

l) O processo será concluído com sucesso. O atendimento será excluído e a cotação reaberta.

The screenshot shows the TOTVS system interface. A dialog box titled 'Avançar etapa' is open, displaying 'Execução concluída'. A green checkmark icon is shown, and the message reads: 'A execução do processo foi concluída com sucesso.' Below this, the following details are provided: Solicitado em: 17/06/2016 10:21:41, Iniciado em: 17/06/2016 10:21:43, Finalizado em: 17/06/2016 10:22:00. A 'Logs' section is visible with the text: 'SUCESSO: Atendimento [1-1-179] - Encaminhado para o atendente [1-111]; Avanço de etapa concluído. Nova etapa 'Ajuste do Movimento' sob responsabilidade do atendente [1-111].'. The background shows the same list of attendances as in the previous screenshot.